

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiana, Beta Estri, Soesanti, Indah, & Permanasari, Adhistyra Erna. 2018. Analisis Segmentasi Pelanggan Menggunakan Kombinasi *RFM* Model dan Teknik *Clustering*. *Jurnal Terapan Teknologi Informasi*, Vol. 2, No. 1, e-ISSN: 2579-5538, hal. 23-32.
- Ardiansah. 2019. Analisis Sentimen Tingkat Kepuasan Pengguna Ojek Online Berdasarkan Metode *Net Brand Reputation*. Skripsi. Tasikmalaya: Fakultas Teknik.
- Arifin, Muhammad. 2015. IG-KNN Untuk Prediksi *Customer Churn* Telekomunikasi. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, Vol. 6, No. 1, ISSN: 2252-4983, hal. 1-10.
- Chapman, P., Clinton, J., Kerber, R., Khabaza, T., Reinartz, T., Shearer, C.R., & Wirth, R. 2000. *CRISP-DM 1.0: Step-by-Step Data Mining Guide*. [Online]. Tersedia: <https://www.the-modeling-agency.com/crisp-dm.pdf> (30 September 2019).
- ESL Express. 2016. Profil Perusahaan ESL Express. [Online]. Tersedia: <http://www.esl-express.com/id/perusahaan/profil-perusahaan> (24 September 2019).
- Fauziyah, Ana. 2018. Saat Belanja *Online*, Kamu Pilih Kurir Apa?. [Online]. Tersedia: <https://www.digation.id/read/011725/saat-belanja-Online-kamu-pilih-kurir-apa> (23 September 2019).

- Hanifa, Tesha Tasmalaila, Adiwijaya, A., & Al-Faraby, Said. 2017. Analisis *Churn Prediction* Pada Data Pelanggan PT. Telekomunikasi Menggunakan *Underbagging* dan *Logistic Regression*. *eProceedings of Engineering*, Vol. 4, No. 2, ISSN: 2355-9365, hal. 3210-3225.
- Herawati, Meyrina, Wibowo, Inu L., & Mukhlash, Imam. 2016. Prediksi *Customer Churn* Menggunakan *Algoritma Fuzzy Iterative Dichotomiser 3*. *Limits: Journal of Mathematics and Its Applications*, Vol. 13, No. 1, ISSN: 1829-605X, hal. 23-36.
- Imtiyaz, Muhammad Zain, Nasrun, Muhammad, & Ahmad, Umar Ali. 2015. Analisis Dan Implementasi *Framework CRISP-DM* Untuk Mengetahui Perilaku Data Transaksi Pelanggan (Studi Kasus: PT. X). *eProceedings of Engineering*, Vol. 2, No. 1, ISSN: 2355-9365, hal. 596-602.
- Maulana, Muhammad Sony, Sabarudin, Raja, & Nugraha, Wahyu. Prediksi Ketepatan Kelulusan Mahasiswa Diploma dengan Komparasi Algoritma Klasifikasi. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (JUSTIN)*, Vol. 7, No. 3, e-ISSN: 2620-8989, hal. 212-216.
- Miranda, Eka, & Julisar. 2018. *Data Mining* dengan Metode Klasifikasi *Naïve Bayes* untuk Mengklasifikasikan Pelanggan. *Infotech*, Vol. 4, No.1, ISSN: 2460-2108, hal. 6-12.
- Nandrabertus. 2015. Eksplorasi *Data Mining* Menggunakan *RapidMiner*. [Online]. Tersedia: <https://www.softovator.com/eksplorasi-data-mining-menggunakan-rapidminer/> (10 Maret 2020).

- Nurzahputra, Aldi, Safitri, Afifah Ratna, & Muslim, Much Aziz. 2017. Klasifikasi Pelanggan pada *Customer Churn Prediction* Menggunakan *Decision Tree*. Prosiding Seminar Nasional Matematika (PRISMA), hal. 717-722.
- RapidMiner. 2020. *Why RapidMiner*. [Online]. Tersedia: <https://rapidminer.com/why-rapidminer/> (10 Maret 2020).
- Santosa, Stefanus, & Yuliantara, Roy. 2017. Model Prediksi Pola Loyalitas Pelanggan Telekomunikasi Menggunakan *Naïve Bayes* dengan Optimasi *Particle Swarm Optimization*. *Cyberku Journal*, Vol. 13, No. 2, ISSN: 1907-3380, hal. 154-169.
- Sara, Muhamad Taufiq. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman Barang pada PT JNE di Bandar Lampung. Skripsi. Bandar Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Sari, Yayak Kartika, Kusri, K., & Wibowo, Ferry Wahyu. 2018. Prediksi *Customer Churn* Berbasis *Adaptive Neuro Fuzzy Inference System*. *Generation Journal*, Vol. 2, No.1, e-ISSN: 2549-2233, hal. 32-39.
- Sartika, Dewi, & Sensuse, Dana Indra. 2017. Perbandingan Algoritma Klasifikasi *Naïve Bayes*, *Nearest Neighbour*, dan *Decision Tree* pada Studi Kasus Pengambilan Keputusan Pemilihan Pola Pakaian. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, Vol. 3, No. 2, ISSN: 1978-1520, hal. 151-161.
- Savitri, Aulia Dewi, Bachtiar, Fitra Abdurrachman, & Setiawan, Nanang Yudi. 2018. Segmentasi Pelanggan Menggunakan Metode *K-Means Clustering* Berdasarkan Model *RFM* Pada Klinik Kecantikan (Studi Kasus: Belle Crown

- Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, e-ISSN: 2548, 964X, Vol. 2, No. 9, hal. 2957-2966.
- Sudriyanto, S. 2017. *Clustering* Loyalitas Pelanggan dengan Metode *RFM* (*Recency, Frequency, Monetary*) dan *Fuzzy C-Means*. Prosiding SNATIF, ISBN: 978-1180-50-1, hal. 815-822.
- Suryana, Nana. 2019. Prediksi *Churn* dan Segmentasi Pelanggan TV Berlangganan (Studi Kasus Transvision Jawa Barat). *Jurnal TEDC*, Vol. 11, No. 2, hal. 185-191.
- Susanto, Wahyu Eko, & Agustina, Candra. 2016. Komparasi Akurasi Algoritma C4. 5 Dan *Naïve Bayes* Untuk Prediksi Pendonor Darah Potensial dengan *Dataset RFMTC*. Seminar Nasional Ilmu Komputer (SNIK 2016), ISBN: 978-602-1034-40-8, hal. 16-21.
- Taqwim, Wiratama Ahsani, Setiawan, Nanang Yudi, & Bachtiar, Fitra A. 2019. Analisis Segmentasi Pelanggan Dengan *RFM* Model Pada PT. Arthamas Citra Mandiri Menggunakan Metode *Fuzzy C-Means Clustering*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Vol.3, No.2, e-ISSN: 2548, 964X, hal. 1986-1993.
- Tempola, Firman, Muhammad, Miftah, & Khairan, Amal. 2018. Perbandingan Klasifikasi Antara K-NN dan *Naïve Bayes* Pada Penentuan Status Gunung Berapi dengan *K-Fold Cross Validation*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*. Vol. 5, No. 5, e-ISSN: 2528-6579, hal. 577-584.
- Umam, M. Hairul. 2017. Analisis Perbandingan Algoritma C4. 5 dan Algoritma *Naïve Bayes* untuk Prediksi Kelulusan Mahasiswa (Studi Kasus: Prodi Teknik

Informatika Universitas Muhammadiyah Jember). Tesis. Jember: Fakultas Teknik.

Virgiawan, Akbar Rachmad. 2015. Segmentasi Pelanggan Menggunakan Analisis *RFM* dan Algoritma *Fuzzy C-Means* untuk Membantu Pengelolaan Hubungan Pelanggan pada PT. XYZ. Tugas Akhir. Surabaya: Fakultas Teknologi Informasi.

Wardani, Ni Wayan, & Ariasih, Ni Kadek. 2019. Analisa Komparasi Algoritma *Decision Tree C4. 5* dan *Naïve Bayes* untuk Prediksi Churn Berdasarkan Kelas Pelanggan Retail. *International Journal of Natural Science and Engineering*, Vol. 3 No. 3, hal. 103-112.

Wardani, Ni Wayan, Dantes, Gede Rasben, & Indrawan, Gede. 2018. Prediksi *Customer Churn* dengan Algoritma *Decision Tree C4. 5* Berdasarkan Segmentasi Pelanggan untuk Mempertahankan Pelanggan pada Perusahaan Retail. *Jurnal RESISTOR (Rekayasa Sistem Komputer)*, Vol. 1, No.1, e-ISSN: 2598-9650, hal. 16-24.

Widianto, Mochammad Haldi. 2019. Algoritma *Naïve Bayes*. [Online]. Tersedia: <https://binus.ac.id/bandung/2019/12/algoritma-naive-bayes/> (1 Januari 2020).

Wikipedia. 2020. *RFM (Market Research)*. [Online]. Tersedia: [https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=RFM\\_\(market\\_research\)&oldid=938356817](https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=RFM_(market_research)&oldid=938356817) (30 September 2019).

- Yudhistira, Ali Reza. 2017. Analisa *Customer Churn* pada Perusahaan *Internet Service Provider XYZ* Menggunakan *Backpropagation Neural Network*. Tesis. Surabaya: Program Magister Manajemen Teknologi.
- Yulianti. 2016. Penerapan *Resampling* dan *Bagging* Berbasis *Naïve Bayes* untuk Prediksi *Churn* Pelanggan. Tesis. Jakarta: Pasca Sarjana Magister Komputer.
- Yulianti. 2018. Metode *Data Mining* untuk Prediksi *Churn* Pelanggan. *Jurnal ICT Akademi Telkom Jakarta*. Vol. 9, No. 16, hal. 46-52.
- Zeniarja, Junta, & Luthfiarta, Ardytha. 2015. Prediksi *Churn* dan Segmentasi Pelanggan Menggunakan *Backpropagation Neural Network* Berbasis *Evolution Strategies*. *Techno.Com*, Vol. 14, No. 1, hal. 49-54.